

---

### **LIVELLO STRATEGICO**

La Carta della Qualità della RES NOVA S.r.l. ha la finalità di divulgare in modo trasparente le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ispirati ai criteri e ai principi di efficacia ed efficienza.

La Carta della Qualità rappresenta un efficace strumento per garantire un livello di qualità adeguato alle crescenti esigenze dell'utenza che intendiamo soddisfare.

### **MISSION**

La nostra azienda si pone come scopo principale quello di fornire servizi di consulenza e formazione per lo sviluppo e la messa a norma delle imprese.

Siamo consapevoli che nell'epoca in cui viviamo è fondamentale mettere d'accordo alcuni fattori per poter realizzare uno sviluppo economico sostenibile: gli obiettivi di business aziendali debbono necessariamente dialogare e confrontarsi con le esigenze di tutela della sicurezza dei consumatori e dei lavoratori e con la salvaguardia dell'ambiente.

Res Nova nasce dal sogno di poter contribuire a progettare e realizzare nuove opportunità per i propri Clienti trasferendo conoscenza da poter spendere di nuovo e con successo sul mercato del lavoro.

Il nostro lavoro consiste da sempre nel mettere a disposizione delle imprese e delle persone competenze e professionalità multidisciplinari nei settori in cui ci proponiamo di intervenire per realizzare la nostra missione e i risultati ottenuti negli ultimi anni con piccole, medie e grandi aziende italiane e multinazionali ci permette di essere sicuramente ottimisti per quanto riguarda il conseguimento dei nostri obiettivi e la diffusione dei nostri valori.

### **OBIETTIVI ED IMPEGNI**

La Carta della Qualità della RES NOVA è un documento di garanzia per i propri clienti dell'area formazione; in essa sono, infatti, esplicitate tutte le azioni che RES NOVA si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della Qualità della RES NOVA è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- La ricerca di linee didattiche coerenti al rinnovamento delle professionalità richieste dal mercato del lavoro;
- Iniziative per favorire il reinserimento di figure professionali definite obsolete;
- Promozione del dialogo interculturale, con azioni di ricerca e di formazione;
- La crescita formativa attraverso: una didattica flessibile e rinnovata;
- L'educazione permanente e ricorrere per la tutela del diritto all'apprendimento lungo tutto l'arco della vita con azioni relative a: la formazione continua e la formazione superiore nell'ottica delle pari opportunità e lo sviluppo delle nuove tecnologie e la sicurezza nel lavoro;

L'efficienza e l'efficacia del servizio formativo attraverso: il miglioramento della comunicazione interna ed esterna; l'arricchimento della professionalità dei docenti e del personale; la definizione, la diffusione e la progressiva attuazione della propria politica aziendale;

- Realizzazione di periodici contatti con le organizzazioni di categoria, gli organi di vigilanza, le istituzioni e relativi accordi di programma e protocolli d'intesa.

La redazione e la pubblicizzazione della Carta della Qualità è ispirata ai principi di compartecipazione con le parti interessate, in base ai rilievi dei quali provvederemo alla sua revisione ed aggiornamento almeno una volta l'anno al fine di rendere il nostro impegno professionale il più possibile vicino alle aspettative degli utenti.

Per attuare i principi della mission al RES NOVA provvede a:

- analizzare i bisogni formativi del territorio;
- verificare l'evoluzione tecnologica delle PMI nell'ottica dei nuovi profili occupazionali e di profili occupazionali tradizionali, avendo riguardo ad uno sviluppo sostenibile compatibilmente con la sicurezza dei prodotti, dei lavoratori, dei consumatori, non dimenticando il rispetto per l'ambiente;
- promuovere corsi di formazione continua e di riqualificazione nell'ambito dei settori produttivi che possono garantire nuove opportunità ai nostri utenti sul territorio;
- promuovere corsi rivolti alla gestione d'impresa in svariati settori merceologici;
- promuovere corsi finalizzati al risparmio energetico e all'utilizzo di fonti alternative di energia.;
- promuovere corsi per l'approfondimento di tematiche specifiche in relazione allo sviluppo delle nuove

---

tecnologie ed in particolare per migliorare le capacità di gestione di apparati hardware e software da parte dei nostri utenti;

- Promuovere l'alta formazione in primis nel campo scientifico e tecnologico;
- Avere un occhio di riguardo alla formazione specifica per la sicurezza sul lavoro formando e informando lavoratori, dirigenti, datori di lavoro e preposti non soltanto sui contenuti minimi di legge, ma attuando e realizzando interventi ulteriori e specifici per il comparto in cui operano gli utenti dei nostri corsi.

### IMPEGNI

- La misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie;
- L'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi
- L'approfondimento di tematiche specifiche con lo sviluppo delle nuove tecnologie
- La formazione come "esperienza" in contesti ritenuti capaci di formare soggetti pronti per il mercato del lavoro.
- Formazione continua degli adulti occupati, disoccupati e inoccupati nell'ottica delle pari opportunità;
- Massima attenzione allo sviluppo e miglioramento dei processi;
- Il mantenimento del sistema qualità;
- Formare un individuo nuovo capace di orientarsi nella molteplicità dei saperi e perciò in possesso di forti competenze in svariati ambiti, di una consapevole conoscenza dei sistemi informatici e del loro uso, di formazione scientifica, di una preparazione culturale, flessibile, creativa e consapevole, delle capacità di utilizzare competenze spendibili a qualsiasi livello;
- Investimenti continui in tecnologie e metodi d'avanguardia;
- Di imparzialità valorizzando tutte le capacità e tenendo conto delle esigenze di ogni allievo;
- Di regolarità garantendo la continuità del servizio e delle attività educative.

Per il conseguimento della Mission aziendale RES NOVA si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti.

---

**MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHÉ LA POLITICA DELLA QUALITÀ SIA COMPRESA,  
ATTUATA E SOSTENUTA**

RES NOVA ritiene di dover sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione e chiamare tutto il personale interno ed esterno alla massima collaborazione per centrare gli obiettivi in accordo con la propria Mission. Il compito di diffondere la propria Politica aziendale, la Mission e gli obiettivi in essa contenuti spetta alla Direzione, affiggendo nei locali aziendali tali documenti e illustrandoli, ricordandone l'importanza, durante le riunioni con il personale.

La Direzione assicura che la politica per la qualità sia comunicata in maniera idonea sia al personale che ai clienti, attraverso gli strumenti ed i mezzi di comunicazione più idonei alla specificità del caso;

La politica per la qualità aziendale verrà comunicata anche ai Fornitori (che nel caso della RES NOVA risultano essere essenzialmente docenti) considerati come partners essenziali, insieme ai quali poter lavorare in modo tale da raggiungere obiettivi che soddisfino entrambi e garantiscano una crescita reciproca.

Al fine di garantire che la Politica per la Qualità si traduca in fatti concreti, questa viene diffusa, compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

La politica della qualità viene distribuita a tutti gli interessati e consegnata a tutti i partecipanti dei corsi, ai coordinatori, docenti e tutor, previa acquisizione di un documento che comprovi l'avvenuta consegna.

La Politica per la Qualità e gli obiettivi che il nostro Ente si pone, costituiscono un documento che viene portato a conoscenza di tutto il personale a mezzo lettera o comunicazione affissa alla bacheca della nostra sede e pubblicata sul nostro sito web.

Ai Responsabili di ogni funzione e processo la Direzione assegna il compito di:

- sostenere l'attuazione della Politica per la Qualità;
- di organizzare periodiche riunioni con i propri collaboratori per accertarsi che la Politica per la Qualità enunciata sia stata compresa e venga applicata.

## **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

### **INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI**

L'attività formativa svolta dalla RES NOVA S.r.l. è così articolata:

1. Analisi dei fabbisogni formativi nel contesto socio-economico di riferimento;
2. Informazione e accoglienza per l'orientamento;
3. Ideazione e progettazione formativa ad hoc;
4. Gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
5. Erogazione;
6. Certificazioni e/o attestazioni;
7. Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguardano:

1. Area Information and Communication Technology (pacchetti applicativi – Networking – Programmazione - Grafica)
2. Sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro
3. Gestione e amministrazione aziendale anche con il supporto di applicazioni software
4. Introduzione e approfondimenti sulle norme e le certificazioni di prodotto e di processo ISO 9001 – 14001 – OHSAS 18001 – IFS – BRC – ISO 3834 etc. etc.
5. Master e specializzazioni.

### **AREE DI ATTIVITÀ**

Il nostro centro di formazione intende erogare corsi per la formazione superiore e per la formazione continua.

#### *Formazione superiore*

La tendenza del sistema formativo italiano, in considerazione sia degli orientamenti vigenti e delle riforme in atto, che dei nuovi orientamenti istituzionali in materia, appare sempre caratterizzata da una diversificazione delle offerte di opportunità e di aperture di percorsi in favore di utenze molteplici al fine di soddisfare un'articolata gamma di esigenze, nella logica dell'accesso alla formazione lungo tutto l'arco della vita in funzione delle attitudini e dei bisogni individuali.

Le innovazioni tecnologiche e produttive richiedono aggiornamenti continui dell'imprenditoria e della forza lavoro.

Con le nostre metodologie formative intendiamo integrare le esigenze dell'adulto lavoratore, dell'impresa, della ricerca, dell'università.

#### *Formazione continua*

Destinata a soggetti occupati, in CIG e mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti. Le azioni in questo ultimo campo saranno finalizzate dunque a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese; a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale; Sostegno, mediante attività formative, di consulenza, di promozione e sensibilizzazione, alle politiche di rimodulazione/riduzione degli orari di lavoro e di flessibilizzazione del mercato del lavoro attraverso incentivi a utilizzare metodi innovativi di organizzazione del lavoro.

### **RISORSE PROFESSIONALI**

La RES NOVA oltre alle varie risorse umane e strumentali utilizzate occasionalmente per le attività formative contingenti, si avvale stabilmente di competenze professionali e di risorse logistico-strumentali di seguito riportate:

Nominativo	Descrizione del Processo	Ruoli, Responsabilità e Compiti
Catalani Clemente	Processo di Direzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione delle strategie organizzative, commerciali e standard del servizio;</li> <li>- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;</li> <li>- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>- Valutazione e sviluppo delle risorse umane;</li> <li>- Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;</li> <li>- Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;</li> <li>- Gestione della qualità inerente tutti i processi.</li> </ul>
Catalani Clemente	Processo di gestione economicoamministrativa	Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi; <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo economico;</li> <li>- Rendicontazione delle spese;</li> <li>- Gestione amministrativa del personale;</li> <li>-Gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
Catalani Marco	Processo di analisi e definizione dei fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;</li> <li>- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;</li> <li>- Definizione della strategia formativa;</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
Catalani Marco	Processo di progettazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione di massima di un'azione corsuale;</li> <li>- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;</li> <li>- Progettazione di un intervento individualizzato;</li> <li>- Gestione della qualità inerente il processo</li> </ul>
Catalani Marco	Processo di erogazione dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;</li> <li>- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;</li> </ul>

#### **Res Nova S.r.l.**

		- Monitoraggio delle azioni e dei programmi; - Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento; - Gestione della qualità inerente il processo
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La RES NOVA si avvale anche di professionisti impegnati a svolgere le attività di tutoraggio e docenza e della collaborazione di professionisti esterni che vengono selezionati sulla base di una apposita procedura per il monitoraggio della loro esperienza e competenza.

I componenti dell'organizzazione possono rivestire più ruoli all'interno della struttura formativa.

Le prestazioni di tutti i docenti interni o esterni saranno monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso

formativo, attraverso i questionari di gradimento.

Per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) si avvale di personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi, la RES NOVA dà ampio spazio all'attività di formazione ed aggiornamento didattico di tutto il personale.

#### **RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI**

La RES NOVA al momento è dotata di moderne attrezzature e dispositivi tecnologici, utilizzabili per l'attività didattica conformi agli attuali standard di sicurezza sul lavoro e in particolare possiede:

- 1 aula didattica dotata di sedute per discenti, tavolo docente, videoproiettore, lavagna
- 1 aula informatica, dotata di 10 postazioni e altrettanti PC collegati alla rete e a Internet, stampante collegata alla rete

La rete aziendale è attualmente così configurata:

- 4 PC collegati in lan e wan per uso interno dello staff
  - 10 pc collegati in lan e wifi per uso didattico
- caselle di posta elettronica per tutto il personale aziendale;
- 1 server (per le attività connesse alla didattica, per l'amministrazione, per i servizi internet);

- connessioni ad Internet con 1 linea ADSL2 24 ore su 24

I servizi di rete interni attivi (Intranet) sono:

- accesso centralizzato e controllato ad Internet;
- cartelle pubbliche sul server per l'archiviazione, l'utilizzo e lo scambio di documenti di interesse comune;
- cartelle private sul server per l'archiviazione di dati personali e di classe, accessibili da tutti i PC della rete;

I servizi Web (Internet) sono:

- sito web, gestito direttamente, con le informazioni relative alla didattica e all'organizzazione.

*Dichiarazione di impegno:*

La RES NOVA si impegna, ove richiesto, a consegnare contestualmente alla carta, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore in esito alla valutazione positiva.

### LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la RES NOVA intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della soddisfazione dell'utenza è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possono venire disattese.

La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti:

- fattori di qualità: elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- indicatori: criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;
- standard di qualità: corrispondono all'obiettivo di qualità che la RES NOVA si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;



- strumenti di verifica: modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

<b>Fattori di Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Strumenti di Verifica</b>
Soddisfazione del Cliente	%	grado di soddisfazione 70%	Questionario di soddisfazione a fine corso
Gestione dei reclami	Giorni che passano per la risoluzione di un reclamo	Risoluzione di tutti i reclami risolti entro 30 gg.	Scheda di gestione delle non conformità

### **FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STRUMENTI DI VERIFICA**

La nostra azienda ha individuato i processi principali in cui suddivide la propria attività per realizzare l'erogazione del percorso formativo e di conseguenza ha stabilito per ciascun processo gli indicatori di qualità e gli strumenti per il monitoraggio e il controllo degli standard minimi che intende garantire.

Il modello proposto è quello per processi, e se ne individuano 6:

- - Processo di costruzione dell'offerta;
- - Processo di progettazione;
- - Processo di comunicazione dell'offerta;
- - Processo di erogazione;
- - Processo di valutazione del percorso formativo;
- - Risorse utilizzate

**PROCESSO DI COSTRUZIONE DELL'OFFERTA**

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Osservazione del contesto	Rilevazione periodica fabbisogni	N. annuo di rilevazioni	Almeno 2 rilevazioni / anno	Documento di rilevazione
Individuazione fabbisogni	Tempestività dell'individuazione dei fabbisogni rispetto all'osservazione	Nr. Giorni che intercorrono tra l'osservazione e l'individuazione dei fabbisogni	Entro 15 gg. dall'osservazione	Documento di individuazione fabbisogno
Ideazione del progetto	Tempestività nell'elaborazione del progetto	Nr. Giorni che intercorrono tra l'individuazione dei fabbisogni e l'elaborazione del progetto	Entro 30 gg. dall'individuazione dei fabbisogni	Piano di progetto
Coerenza del Progetto	Coerenza dell'offerta ai bisogni effettivi del committente	Validazione/Accettazione da parte del committente dell'offerta	Nr. Offerte presentate/Nr. Offerte accettate	Raccolta dei dati
Risorse Umane e Finanziarie	Tempestività nell'individuazione di risorse umane e finanziarie rispetto al progetto	Nr. Giorni che intercorrono tra l'elaborazione del piano di progetto e l'individuazione delle risorse	Entro 15 gg. dall'elaborazione del progetto	Mappa delle risorse umane e finanziarie

**PROCESSO DI PROGETTAZIONE**

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Definizione del progetto di massima	Tempestività di elaborazione rispetto all'ideazione del progetto	Nr. Giorni intercorrenti tra ideazione e definizione del progetto	20 gg. dall'ideazione alla stesura del progetto	Piano di progettazione
Accettazione definitiva del progetto	Grado di rispondenza ad esigenze dei committenti e/o beneficiari	Valutazione positiva dei committenti/beneficiari	Benessere del committente alla progettazione	Comunicazione di avvenuta verifica con esito positivo della progettazione da parte del Cliente
Definizione degli eventuali rapporti con i soggetti esterni	Tempestività rispetto all'ottenimento della legittimazione dell'iniziativa	Nr. Giorni intercorrenti tra la legittimazione dell'iniziativa e la definizione dei rapporti esterni	20 gg.	Formalizzazione vincolo giuridico tra le parti

**PROCESSO DI COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA**

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Diffusione e pubblicizzazione dell'offerta	Pubblicizzazione dell'offerta	Tipologia dei mezzi utilizzati	Utilizzo di almeno 2 canali differenti	Rilevazione dai documenti
	Presenza sito web	Sito web SI/NO	SI	Rilevazione dai documenti

**PROCESSO DI EROGAZIONE**

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Verifica iniziale della regolarità dell'iniziativa	Coerenza del numero degli iscritti con il numero dei frequentanti	Percentuale dei non frequentanti rispetto agli iscritti	Max 40%	Registro presenze
Erogazione moduli e attività programmate	Rispondenza del servizio formativo al progetto definito	Presenza di modalità di verifica e controllo in itinere da parte dei partecipanti	70% di risposte positive rispetto alla totalità delle verifiche	Scheda di verifica in itinere
Eventuale riformulazione del progetto	Capacità di rimodulazione del servizio in base ad eventi esigenze non previste	Nr. gg. Intercorrenti trala segnalazione di variazione / non conformità e la proposizione di azioni correttive	Max 10 gg. lavorati	Scheda di gestione delle non conformità
Erogazione del servizio formativo	Regolarità d'erogazione	Ore con variazioni su ore totali	Variazioni non superiori al 20% delle ore	Registrazione variazioni
Reclami	Reclami scritti	Numero giorni per risposta a beneficiario	Max 15 gg. lavorativi per risposta scritta	Rilevazione dai documenti
Gestione amministrativo contabile	Tempestività delle operazioni e delle rilevazioni	Nr. Giorni intercorrenti tra rilevazione necessità e realizzazione delle operazioni	Max 10 gg. Lavorativi	Documenti Amministrativo-contabili

**PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO**

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Valutazione attività formativa	Grado di soddisfazione dei beneficiari, dei committenti e degli operatori	% di persone soddisfatte sul totale	Almeno il 60%	Scheda di gradimento finale
	Valutazione secondo criteri stabiliti per singola macrotipologia	Almeno la sufficienza per ogni beneficiario e comunicati ai beneficiari	Grado di apprendimento individuale dei beneficiari	Scheda di gradimento finale
	Adeguatezza clima d'aula	% di persone soddisfatte sul totale	Almeno il 60%	Scheda di gradimento finale
Aggiornamento dossier	Tempestività aggiornamento con dati della valutazione del percorso formativo	Nr. gg. Intercorrenti tra la rilevazione e l'aggiornamento	Max 10 gg. lavorativi	Schede dossier
Riconoscimento esperienza	Tempestività rilascio attestati e certificazioni	Nr. gg. Intercorrenti tra richiesta e rilascio	Max 15 gg. Lavorativi	Attestati e certificati

**PROCESSO RELATIVO ALLE RISORSE**

Fase	Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Risorse Umane	Competenza Personale docente	Idoneo titolo di studio	Almeno il 50% dei docenti laureati	Rilevazione documentale
	Esperienza docenti	Anni di attività nella formazione	Almeno 3 anni	Rilevazione documentale
	Competenza esperti	Anni di esperienza	Almeno 5 anni	Rilevazione documentale
	Tempestività aggiornamento con dati della valutazione del percorso formativo	Nr. gg. Intercorrenti tra la rilevazione e l'aggiornamento	Max 10 gg. lavorativi	Schede dossier
	Gradimento dei docenti	Punteggio assegnato nei questionari di gradimento e nelle schede di valutazione consuntiva	Media del punteggio non inferiore al 60%	Questionario di gradimento finale. Schede di valutazione consuntiva docenti / consulenti a cura del coordinatore di corso / direttore di progetto

---

**LIVELLO PREVENTIVO**

**DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTE E BENEFICIARI**

La Res Nova si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami ricevuti dagli utenti dei propri corsi di formazione, in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate:

- per posta, all'indirizzo della sede legale ed amministrativa della Res Nova S.r.l. sita in Viale Pier Luigi Nervi snc Torre 4 Centro Commerciale LatinaFiori – 04100 LATINA
- per fax, al numero: 0773 1820193
- per e-mail: [info@resnovasrl.com](mailto:info@resnovasrl.com)
- consegna brevi mani

I beneficiari sono invitati a fornire ogni informazione utile per un puntuale riscontro di quanto segnalato.

Entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, RES NOVA S.r.l. si impegna a comunicare all'interessato ai recapiti forniti dallo stesso l'esito degli accertamenti ed i provvedimenti adottati, o tutt'al più lo stato delle indagini, qualora i casi reclamati dovessero richiedere un limite di tempo maggiore.

**CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La diffusione della Carta della Qualità viene eseguita come segue:

- In tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate tutte le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità.
- La Carta della Qualità verrà affissa nei locali della struttura accreditata e pubblicata sul sito web della Res Nova S.r.l.
- La Carta della Qualità sarà consegnata ad ogni corsista con sottoscrizione firmata dell'avvenuta ricezione
- La Carta della Qualità verrà inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali.
- La Carta della Qualità verrà consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.
- La revisione della Carta della Qualità della RES NOVA avviene con cadenza perlomeno annuale sotto la

responsabilità della Direzione Generale e dal Responsabile del Processo di Qualità.

### **RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

La Direzione della RES NOVA rende evidente il suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità e nel continuo miglioramento della sua efficacia attraverso le seguenti attività:

- Pianificazione e Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative;
  - Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio;
  - Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
  - Valutazione e sviluppo delle risorse umane;
  - Pianificazione e Gestione delle relazioni locali con le imprese, le istituzioni, i servizi per l'impiego e gli attori locali;
  - Promozione e Pubblicizzazione dei servizi della struttura;
  - Gestione della qualità inerente tutti i processi.
  - Incontri periodici con il personale interno ed esterno, durante i quali si discute degli obiettivi e dei dati del sistema qualità, della soddisfazione dei clienti e della applicazione delle norme cogenti;
  - Definizione annuale delle linee di politica per la Qualità ed i relativi obiettivi;
  - Il riesame annuale del Sistema di Gestione per la Qualità;
  - assicurare che gli effetti delle attività di erogazione della formazione siano conformi alle politiche aziendali e ne rispettino i relativi obiettivi ed i traguardi programmati;
  - assicurare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni a tutti i livelli.
  - Definisce le strategie organizzative, commerciali e standard di servizio di sviluppo della RES NOVA nonché i criteri organizzativi delle funzioni aziendali;
  - Stabilisce le responsabilità funzionali e di processo definendo l'organigramma, il mansionario ed i diagrammi di flusso;
- Definisce la politica e gli obiettivi della qualità aziendale e verifica la corretta applicazione, sviluppo ed aggiornamento del Sistema Gestione Qualità al fine di migliorare le prestazioni del servizio offerto;
- Verifica ed approva il Manuale della Qualità, le Procedure, la Modulistica e le Istruzioni Operative;

- Esegue il Riesame della Direzione con il quale verifica l'efficacia del Sistema Gestione Qualità;

Annualmente la Direzione riesamina il Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di garantire la continuità di idoneità, adeguatezza ed efficacia del Sistema stesso.

Il riesame comprende la valutazione sia delle opportunità di miglioramento dei servizi, sia delle esigenze di modifica del Sistema, inclusa la politica e gli obiettivi per la qualità.

L'attività del riesame, che interessa tutte le Funzioni aziendali, viene registrata nei verbali di riesame della Direzione.

Durante il riesame vengono discusse anche le possibili necessità di cambiamenti e/o modifiche della politica e degli obiettivi per la qualità, alla luce del variare delle circostanze, delle esigenze nel settore della formazione e dell'impegno verso un continuo miglioramento.

#### **RESPONSABILE DEI PROCESSI DI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA**

- Sovrintende con autonomia operativa ai servizi generali – amministrativi - contabili e ne cura l'organizzazione svolgendo funzioni di coordinamento, promozione delle attività e verifica dei risultati conseguiti;
- Ha autonomia operativa e responsabilità diretta nella definizione ed esecuzione degli atti;
- Gestisce gli archivi documentali.
- Attua la gestione contabile per centri di costo e gli adempimenti normativi;
- Attua il controllo economico;
- Esegue la rendicontazione delle spese;
- Esegue la gestione amministrativa del personale;
- Esegue la gestione amministrativa di risorse finanziarie;
- Effettua il controllo di corrispondenza tra DDT e ordine d'acquisto;
- Individua le necessità di formazione per il personale e ne programma l'addestramento;
- Esegue la gestione della qualità inerente il processo;
- Coordina l'esecuzione dei corsi per la formazione del personale;
- Firma gli ordini di acquisto;
- Redige le fatture.

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI ANALISI E DEFINIZIONE DEI FABBISOGNI**

Esegue e/o è responsabile delle seguenti attività:

- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e aziendale;
- Gestisce le relazioni, gli accordi e mantiene i rapporti con la committenza;
- Rilevazione e diagnosi generale dei fabbisogni formativi ed orientativi;
- Definizione della strategia formativa previa diagnosi dei contesti ;
- Analisi individuale dei fabbisogni formativi;
- Mantiene i rapporti con le Istituzioni coinvolte e con l'esterno;
- Ricerca e diagnosi generale dei fabbisogni del mercato del lavoro;
- Analisi e diagnosi di contesti produttivi territoriali e relativi fabbisogni professionali e formativi;
- Analisi individuale dei fabbisogni formativi.
- Gestione della qualità inerente il processo.
- Lettura del fabbisogno occupazionale a livello territoriale, settoriale e/o aziendale;
- Rilevazione del fabbisogno formativo e/o orientativo;
- Definizione della strategia formativa;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- Gestione della qualità inerente il processo

### **RESPONSABILE DEL PROCESSO DI PROGETTAZIONE**

Esegue e/o è responsabile delle seguenti attività:

- Raccoglie i dati di base per la programmazione dettagliata dei corsi;
- Programma le attività di progettazione, riesame e verifica dei corsi;
- Esegue le attività programmate;
- Controlla l'efficacia dei contenuti dei programmi dei corsi;
- Gestisce le aule;
- Progetta i percorsi individualizzati e/o personalizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.
- Gestione della qualità inerente il processo



---

### RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Esegue e/o è responsabile delle seguenti attività:

- Pianifica il processo di erogazione;
- Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza;
- Effettua il monitoraggio sull'andamento dei corsi e delle attività;
- Coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Verifica il raggiungimento degli obiettivi previsti e valuta i risultati ed identifica le azioni di miglioramento nel

settore della formazione

- Raccogli informazioni che descrivano al cliente le caratteristiche del servizio di formazione offerto;
- Verifica l'utilizzo di apparecchiature e strumenti idonei per l'erogazione dei servizi;
- Verifica la disponibilità e l'utilizzo di questionari di misura della soddisfazione dei clienti riguardo ai servizi ed alla docenza
- Progettazione di massima di un'azione corsuale;
- Progettazione di dettaglio di un'azione corsuale;
- Progettazione di un intervento individualizzato;
- Gestione della qualità inerente il processo.

L'attività di progettazione e sviluppo di un corso di formazione svolta dalla RES NOVA prevede:

- la creazione di un profilo professionale teorico del soggetto da formare (chi è, cosa sa fare, cosa dovrà fare dopo la formazione, etc.);
- la verifica della disponibilità di adeguate risorse umane, strumentali e finanziarie per la conduzione del corso;
- la formulazione del piano didattico che contiene:
  - i contenuti del corso (moduli didattici), con la durata in ore;
  - gli obiettivi formativi che il corso si prefigge;
  - l'elenco del personale docente che sarà impegnato nelle lezioni, ed i relativi requisiti. Tali requisiti dovranno

trovare coerenza con quanto specificato nel curriculum vitae dei docenti interessati al corso;

- l'elenco delle attrezzature e delle strutture che verranno impiegate per l'erogazione della formazione, compreso il materiale di consumo;

- la sede (o le sedi) utilizzate per lo svolgimento del Corso;

- l'elenco del personale non docente che opera per la conduzione del Corso, unitamente alle relative funzioni;

- metodi di valutazione e miglioramento delle attività formative svolte tramite feedback quali i questionari di soddisfazione clienti

La procedura di progettazione si completa in seguito al superamento dei alcuni passaggi fondamentali quali:

il riesame della progettazione, la verifica della progettazione ed in infine con la validazione della progettazione.